

## **ABSTRAK**

Gerbang tol Moh Toha dan gerbang tol Pasteur pada jam-jam sibuk sering terjadi antrian yang menyebabkan kemacetan panjang di masing-masing gerbang tol, sehingga pada tugas akhir ini menganalisis efektivitas pelayanan antrian dari gerbang tol Moh Toha dan gerbang tol Pasteur. Analisis efektivitas pelayanan antrian yang dilakukan menggunakan model antrian sederhana dan model kategori pelayanan antrian. Data yang dibutuhkan untuk analisis dalam penelitian ini dikumpulkan berdasarkan data primer yang didapat melalui survey lapangan terhadap kapasitas kendaraan, waktu pelayanan, dan waktu tunggu antrian dari masing-masing gerbang tol. Hasil dari analisis efektivitas pelayanan antrian pada gerbang tol Moh Toha dan gerbang tol Pasteur menunjukkan bahwa pelayanan antrian pada gerbang tol Moh Toha sudah efektif karena memiliki faktor utilitas sistem, serta kategori pelayanan yang baik, dan pelayanan pada gerbang tol Pasteur juga dapat dikategorikan efektif karena memiliki faktor utilitas sistem, serta kategori pelayanan yang baik.

Kata Kunci : Gerbang tol, Waktu tunggu antrian, Waktu pelayanan, Model antrian